



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**NECESIDAD DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DEL
CORRESPONSAL NO BANCARIO PICHINCHA MI
VECINO EN LA EFICIENCIA, EFICACIA Y
EFECTIVIDAD DE LOS BENEFICIOS
PROPORCIONADOS A LOS USUA-
RIOS DEL CANTÓN DAULE
PROVINCIA DEL GUAYAS**

Autora:

San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Tutora:

Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

Guayaquil, Ecuador
2014

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios sobre todas las cosas.

A mi familia que está conformada por mi esposo Daniel Tomalá Alvarado y mis hijos Joshué Daniel, Dainna Marlene, Paulina Ysabella; ya que son lo más importante en mi vida, son mi razón de vivir, mi motivación, mi inspiración, mi felicidad.

A mi mamá y a mi abuelita que desde el cielo en cada momento de mi vida han estado junto a mí espiritualmente.

A mi padre por su apoyo, consejos y ayuda en los momentos difíciles.

San Lucas Iñiguez Dolly Paola

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por haber dado las facilidades de horarios y el respaldo de su gran trayectoria para formarnos como profesionales.

Agradezco a los profesores, que durante mi carrera profesional han aportado con sus conocimientos.

A mis compañeros de aula, que luego de estos tres años de estudio se han convertido en amigos.

A mi tutora Mg. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado quien supo guiarme para poder culminar la presente tesis.

A mi Banco Pichincha C.A., institución en donde laboro desde enero 2001 hasta la actualidad y de la cual me siento muy orgullosa de pertenecer.

San Lucas Iñiguez Dolly Paola

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Índice de cuadros.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	1
Delimitación del problema.....	3
Planteamiento o formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	4
Objetivos de la investigación.....	4
Justificación e importancia.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
Antecedentes históricos.....	7

Antecedentes referenciales.....	7
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	12
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	21

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	40
Población.....	40
Muestra.....	41
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	44
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	46
PLAN DE MEJORAS.....	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Organigrama	28
Figura 2 Acceso al servicio	46
Figura 3 Personal encargado	47
Figura 4 Asesoría	48
Figura 5 Conocimiento de servicios	49
Figura 6 Servicios	50
Figura 7 Mejora del servicio	51
Figura 8 Cupos diario	52
Figura 9 Servicio fuera de línea	53
Figura 10 Utilización del servicio	54

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Personal	26
Cuadro 2 Montos	32
Cuadro 3 Formulario	38
Cuadro 4 Tipos de investigación	39
Cuadro 5 Población	41
Cuadro 6 Muestra	43



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

Tema

“Necesidad de mejoramiento del servicio del corresponsal no bancario Pichincha Mi Vecino en la eficiencia, eficacia y efectividad de los beneficios proporcionados a los usuarios del cantón Daule provincia del Guayas”.

AUTORA: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

TUTORA: Zúñiga Delgado Mireya Stefanía

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito identificar las falencias que existen en el momento de otorgar servicios por medio del corresponsal no bancario Pichincha Mi Vecino y poder dar solución al mismo. El problema se centra en el poco conocimiento de los usuarios y en el limitado monto con que se pueden realizar transacciones y esto ha mermado la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio que se ofrece. La metodología que se efectuó fue la de investigación explicativa porque no sólo se pretende detallar o aproximarse a un problema, sino que persigue hallar las causas del mismo y ayudar a encontrar la respuesta acerca del problema, se eligió una perspectiva cualitativa, en razón de las exigencias y los objetivos a lograr y así mismo, porque en el proceso se utilizan técnicas cualitativas para un total discernimiento y definición de los hechos. Al ser este proyecto factible se logró utilizar como técnica la encuesta. Este estudio es significativo ya que los usuarios son cada día más exigentes y los mercados son más complejos y demandan un permanente mejoramiento en los niveles de calidad de los servicios destinados a satisfacer en mayor y mejor forma las necesidades de los mismos. El aporte de este estudio es brindar una solución holística que se refleja en el mejoramiento del servicio que ayudará en satisfacer las necesidades de los usuarios y tomado de la mano con el crecimiento de la institución financiera.

Mejoramiento

Beneficios

Servicios



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas.

Tema

“Necesidad de mejoramiento del servicio del corresponsal no bancario Pichincha Mi Vecino en la eficiencia, eficacia y efectividad de los beneficios proporcionados a los usuarios del cantón Daule provincia del Guayas”.

AUTORA: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

TUTORA: Zúñiga Delgado Mireya Stefanía

RESUMEN

The objective of the present project is to identify the failures that emerge at the moment of offering services by mean of the no banking deliver Pichincha Mi Vecino, giving solutions to it. The problem is basically the little knowledge of the users and the limited quantity of money to realize transactions, which have made the service less efficient, efficacy and effective. The methodology to be applied will be the explicative research because it does not only pretend to detail or broader a problem but to look for its causes and find an answer about it. In addition, it was chosen a quality perspective because of the requirements and the objectives to be reached besides of the qualitative techniques used in the process, which permit the total discernment and definitions of the facts. The survey could be used as another instrument of investigation because this project is feasible. This study is significant because the customers are more exigent every day and the merchandise is more complex and demand a permanent enhancement of the levels of quality of the services that are addressed to satisfy the necessities of the same in a better way. This study provides a holistic solution that is reflected in the amelioration of the service which will help to satisfy the necessities of the clients and the development of the financial institution.

Improvement

Benefits

Services

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Es incuestionable la importancia del Banco del Pichincha en el cantón Daule ya que proporciona seguridad a las personas y las empresas a la hora de realizar operaciones con su dinero. El fin de un banco desde el punto de vista de un usuario es permitir trabajar con grandes sumas de dinero efectuando transacciones y transferencias en cuestión de segundos, agilizando las operaciones.

El desarrollo Institucional por medio de los servicios que presta esta institución financiera involucra un conjunto de acciones efectuadas por los miembros de la organización, tomando en cuenta tres factores primordiales en el servicio que prestan como son: la eficiencia, eficacia y efectividad.

Usuarios más exigentes y mercados más complejos demandan un constante mejoramiento en los niveles de calidad de los servicios financieros destinados a satisfacer en mayor y mejor forma las necesidades de los mismos.

Situación conflicto

La necesidad de mejorar el servicio que presta el Banco del pichincha parte del estudio de la realidad ya que la gran demanda de atención por parte de los clientes ocasiona que las sucursales o agencias se encuentren abarrotadas de personas ocasionando malestar y desagrado entre los usuarios frecuentes.

El tipo de servicios que preste cada banco hace que se caracterice de los demás haciendo de este su sello distintivo, condensa un acumulado de anhelos y prioridades que relaciona el impulso Institucional complementado con el esfuerzo individual como aporte para cambiar una situación actual desfavorable en una realidad futura enmarcada en un proceso de calidad.

Pensando en una manera de ayudar con el descongestionamiento de las agencias se creó el Corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino. Con el paso del tiempo ha demostrado la efectividad de este canal de ayuda pero siempre los clientes piden más recursos a la hora de obtener un servicio.

Daule al ser la capital arrocera y donde se encuentran gran cantidad de hacendados que manejan fuertes cantidades de dinero se ven limitados al momento de hacer algún tipo de transacción por medio de este canal ya que el cupo máximo diario de depósitos es de \$500 y de retiros es de \$300 por cuenta.

La ayuda limitada del Corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino ocasiona que los usuarios regresen a las agencias a realizar sus transacciones para poder acceder a realizar sus transacciones sin ningún tipo de contratiempo.

También cabe recalcar que muchas personas desconocen de los servicios que ofrece el corresponsal no Bancario y se dirigen a las sucursales para ser atendidas en el mismo banco. Ya que las personas que atienden en dichas corresponsales no tienen mayor estímulo ya sea económico o por medio de capacitaciones que haga un servicio más asertivo ante el usuario.

Una comunicación eficaz entre las personas encargadas de ofrecer el servicio y el usuario, produce que la calidad del servicio se maximice llegando a divisar con celeridad amenazas u oportunidades que afecten el

desarrollo del servicio. Todos estos problemas se dan mientras no exista conexión entre la línea de acción común orientador a la prestación de servicios y las necesidades de los usuarios del presente sistema financiero.

Delimitación del problema

En la delimitación de este proyecto se cuenta con los siguientes aspectos:

CAMPO: Administración

ÁREA: Servicio

ASPECTO: Mejoramiento del cajero, beneficios.

TEMA: "Necesidad de mejoramiento del servicio del corresponsal no bancario Pichincha Mi Vecino en la eficiencia, eficacia y efectividad de los beneficios proporcionados a los usuarios del cantón Daule provincia del Guayas"

Formulación del Problema

¿Qué importancia tiene el mejoramiento del servicio del corresponsal no bancario Pichincha Mi Vecino en la eficiencia, eficacia y efectividad de los beneficios proporcionados a los usuarios del cantón Daule provincia del Guayas?

Variables de Investigación

Variable independiente: Mejoramiento del servicio

Variable dependiente: Beneficios

Evaluación del Problema

Delimitado: El problema se encuentra delimitado en la Necesidad de desarrollo del servicio del corresponsal no bancario Pichincha Mi Vecino para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los beneficios proporcionados a los usuarios del cantón Daule provincia del Guayas.

Claro: El presente proyecto está escrito de forma clara, abreviada y concisa.

Evidente: Los servicios que presta el Banco del Pichincha pasa desapercibido por desconocimiento de los usuarios o por la limitación del servicio que presta el Corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino.

Relevante: Toda buena gestión ayudará a maximizar los servicios que ofrezca el Banco del Pichincha y al desarrollo de la comunidad del cantón Daule.

Original: El presente proyecto no ha sido realizado por ninguna Institución del cantón Daule, proporcionándole originalidad a todo el contenido del mismo.

OBJETIVOS

General

- ♦ Diagnosticar como influye el mejoramiento del servicio Corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino del cantón Daule, provincia del Guayas.

Específicos

- ♦ Determinar que aporte tendrá el mejoramiento del servicio del corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino del cantón Daule en los usuarios.

- ♦ Capacitar a las personas encargadas del servicio del corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino para mejorar sus conocimientos, habilidades, actitudes y conducta para así optimizar la atención al público.
- ♦ Comparar los servicios que presta corresponsal No Bancario Pichincha “Mi vecino” con los que se proponen en el plan de mejoras.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Hoy en día es más cómodo acercarse a un ordenador y dirigir las finanzas familiares e individuales que ir a una agencia bancaria y hacer largas filas para ser atendido. Los servicios en línea ayudan al usuario a ser más eficaces con sus cuentas personales, pero el problema radica cuando no se tiene estas facilidades.

No cabe duda que el poner a disposición de los usuarios los medios necesarios para satisfacer sus necesidades permitiendo que pueda acceder a los servicios del sector financiero formal, continúa siendo una prioridad para el desarrollo bancario.

El preocuparse por todos los aspectos organizacionales que permitan la propuesta de alternativas de desarrollo Institucional por medio del ofrecimiento de servicios que serán en beneficio del usuario ayuda en gran medida en el desarrollo financiero de la comunidad.

En un mundo globalizado y la presión a ser más competitivo se necesita de un recurso humano que no sólo sea capacitado sino idóneo al momento de enfrentar los retos que el mercado requiere, y que estos logren utilizar las herramientas que les permita ayudar a los usuarios en sus necesidades.

Este trabajo es importante porque los usuarios darán una perspectiva real de sus necesidades a la hora del servicio financiero ya que al exponer las limitaciones que encuentren en el mismo, se pretenderá encontrar el mecanismo más efectivo para lograr una coordinación entre todos los actores involucrados.

El estudio correcta y sistemático de actividades de gestión para mejorar los servicios, reducen la posibilidad de no satisfacer las necesidades ya que estudia las preferencias de los usuarios; los individuos son muy complejos y es muy complicado entenderlos completamente, pero existen particularidades que ayudan en su comprensión.

El ofrecerlos servicios que brinda el corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino y mejorarlos según las necesidades de los usuarios servirán de poco si en general los posibles interesados, no los conocen, perdiéndose todo el esfuerzo que se hace en pro de ayudar a los usuarios.

Si una institución financiera se preocupa por sus clientes, a ciencia cierta conseguirá mayor demanda y reconocimiento nacional con lo cual los proyectos imaginados, se pueden concretar, es por ello que independiente del giro, o el tamaño de una institución, realizar actividades de mejoramiento continuo, aumenta las posibilidades de un cambio positivo.

La novedad que ofrece este estudio no es sólo porque no se ha elaborado este tipo de proyecto o por dejarse llevar de las tendencias, sino para cubrir las necesidades de mejoramiento y desarrollo de las técnicas que permitan un correcto servicio que ofrece el corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

En razón del conocimiento del presente trabajo de investigación, sobre el servicio que ofrece el corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino, objetivo del presente estudio, nace la motivación de efectuar la presente investigación la misma que se ha denominado "Necesidad de mejoramiento del servicio del corresponsal no bancario Pichincha Mi Vecino para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los beneficios proporcionados a los usuarios del cantón Daule provincia del Guayas".

Antecedentes referenciales

Cumpliendo con las apropiadas investigaciones en la biblioteca de del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, la Universidad de Guayaquil y los Archivos de la Municipalidad del Cantón Daule, se ha constatado que no existe un proyecto igual o parecido; por lo tanto se ha procedido a la realización del mismo.

Servicio

Según Tschohl, J. (2008)

El servicio es hacer que nuestro cliente sonría, incluso después de que cometimos un error. Es resolver el problema del cliente y que éste salga del establecimiento con la impresión de que está tratando con la mejor compañía del planeta. (pág. 1)

Según Paz, R. (2010)

“El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso” (pág. 1).

El prestar un buen servicio al cliente es una herramienta poderosa que llega a ser un mecanismo tan poderoso como los descuentos, los anuncios o la venta personalizada. Captar un nuevo cliente o usuario es casi seis veces más costoso que conservar uno.

Se ha advertido que los clientes son susceptibles al servicio que recibe, ya que un cliente satisfecho se siente cómodo con la empresa que presta el servicio. El personal debe estar preparado para evitar que cualquier variable exógena perjudique al cliente. Todo el personal que entre en contacto directo con el cliente debe proyectar una actitud positiva. Consciente o inconscientemente, el usuario siempre está evaluando la manera en que es tratado, ya que compara como es atendido y cómo esperaría que se lo trate.

Corresponsal no Bancario

Los Corresponsales No Bancarios (CNBs) son otra vía de acceso que los Bancos tienen hacia sus clientes, éstos son más económicos dentro de la tradicional agencia Bancaria y la moderna implementación de ATM (Cajeros automáticos), y por sus costos se encuentra en competencia con la banca en línea y Banca Celular aunque estos dos últimos son desarrollados para estratos medios y altos. (pág. 2)

Los CNBs del Banco del Pichincha son lugares de propiedad de personas naturales o jurídicas que incorporan a su gama de servicios atención de las instituciones financieras en habitantes de bajos ingresos y lugares donde no se cuente con sucursales o agencias, trabajan por medio de sistemas de transferencia de datos “on line” en tiempo real.

Este servicio permite en las urbes descongestionar las sucursales o agencias y aumentar la cobertura sin necesidad de acercarse a la institución bancaria. En estos puntos de atención ubicados estratégicamente se pueden efectuar diferentes tipos de transacciones. Pueden retirar fondos, consignar en su cuenta de ahorros, consultar saldos, enviar solicitudes de productos financieros, recibir desembolsos de crédito, etc.

Eficiencia

Según Parkin, M. (2010)

“Es la asignación eficiente de recursos cuando producimos los bienes y servicios que las personas valoran más” (pág. 102)

Según Varo, J. (2011)

La eficiencia es la expresión que mide la capacidad de la actuación de un sistema o sujeto económico de lograr el cumplimiento de un objetivo minimizando el empleo de recursos: es la actuación económica en sentido estricto y supone hacer bien las cosas. (pág. 41)

Las empresas no pueden hacerse de oídos sordos sobre las peticiones de sus clientes. Se debe entender que la comunicación es el mejor canal para saber el nivel de satisfacción que el cliente puede obtener, lo que ha de suponer una enorme ventaja sobre la competencia de otras organizaciones.

La falta de eficiencia sobre la utilización de los recursos de la empresa ocasiona que los clientes queden insatisfechos, y no hay que esperar que los puntos de atención personalizada sea un punto de concentración de quejas sin responder y frustraciones acumuladas.

Eficacia

Según Fernández, M. (2012)

“Eficacia es obtener o conseguir lo que se pretende” (pág. 69).

Según Parejo, L (2010)

“La eficacia no es otra cosa, que la productividad, el rendimiento de la organización en la realización de sus fines” (págs. 94-95).

En la actualidad las organizaciones deben ser más capaces de enfrentar los cambios dinámicos existentes en el mercado ya que la competencia es fuerte entre ellas. Cualquier organización debe considerar lo que involucra la eficacia dentro de ella a fin de conseguir alcanzar sus objetivos.

La eficacia es para qué se hacen las actividades, cuáles resultados se quieren alcanzar y si los planes que se idean en la organización se han conseguido. Es por ello que el empleado debe ser estimado, ya que siempre se debe de tomar en cuenta la variedad de la naturaleza humana para lograr índices de eficacia y de productividad elevados.

Efectividad

Según Álvarez, C. (2010)

“Grado en el que una determinada intervención, procedimiento, régimen o servicios puestos en práctica logran lo que se pretende conseguir” (pág. 59).

Según, Rodríguez, J. (2011)

“Es la relación entre los resultados previstos y los conseguidos en cada uno de los objetivos por separado” (pág. 58).

Por lo general las personas que administran las instituciones se centran en obtener ganancias, mientras el personal que trabaja en los departamentos operativos se centran en la mejora de la calidad de los servicios que se ofrecen.

Sin embargo, esta realidad está cambiando. En la actualidad, las instituciones sobre todo las bancarias vislumbran un rápido proceso de maduración. Esto ocasiona que se busque una nueva vista de los intereses por parte de los interesados. Se debe tener en cuenta que los clientes siempre esperan que se mejoren los servicios que se ofrecen.

Debido a que las instituciones financieras no solo se pueden enfocar en crecer estas tienen que ampliar los medios que ayuden a mejorar la efectividad y la calidad.

Beneficios

Según De Salterain, F. (2009)

“El beneficio parece comprenderse siempre lo gratuito y espontáneo, muchas veces, sin embargo, se debe de justicia, o sea por deber perfecto, lo que principalmente se verifica en los casos de la acepción específica de la palabra”. (pág. 79)

Según Cuartas, V. (2009)

“El beneficio que obtiene la comunidad como resultado de realizar una determinada actividad productiva. Éste se determina en relación con el valor que asigna la sociedad a los bienes o servicios” (pág. 58)

Las instituciones que no solo se preocupan de obtener ganancias sino de ofrecer un buen servicio que satisfaga las necesidades de los clientes, estarán encaminadas en convertirse en la empresa líder dentro de su rama. La satisfacción de los clientes hará que estos se sientan a gusto con la institución y en retribución pagarán con lealtad.

Usuario

Según Granollers, T. (2011)

“Persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público”. (pág. 17)

Según Rodríguez, X. (2009)

“Es el eje del cual giran los elementos tales como la estrategia de servicio, la gente y los sistemas; se requiere conocer de él sus necesidades, expectativas y deseos para poder brindarle un servicio de calidad permanente”. (pág. 183)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Artículo 1.- En el capítulo I “Apertura y cierre de oficinas en el país y en el exterior, de las instituciones financieras privadas y públicas sometidas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del título II “De la organización de las instituciones del sistema financiero privado”, efectuar las siguientes reformas:

1. Incluir como sección IV la siguiente y reenumerar las restantes:

SECCION IV.- CORRESPONSALES NO BANCARIOS

2. En la sección IV “Corresponsales no bancarios”, incluir los siguientes artículos y reenumerar los restantes:

Artículo 8.- Los corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

Podrán actuar como corresponsales no bancarios las personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público, las mismas que deben estar radicadas en el país.

La solicitud de aprobación del mecanismo para la apertura de los corresponsales no bancarios, deberá ser suscrita por el representante legal de la institución financiera, tener el patrocinio de un abogado, y se presentará a la Superintendencia de Bancos y Seguros adjuntando la copia certificada del acta o parte pertinente del acta de la sesión del directorio o del organismo que haga sus veces que haya resuelto su apertura. El acta o la parte pertinente de la misma deberán estar acompañada del proyecto que fundamente la viabilidad de la adopción de este mecanismo, que será remitido a la Superintendencia de Bancos y Seguros. Adjunto a la solicitud también se enviará el contrato tipo que las instituciones financieras suscribirán con las personas naturales y jurídicas, el mismo que deberá reunir los requisitos establecidos en los Artículos 10 y 11 de este capítulo. Cuando al contrato tipo se incorporen otras cláusulas adicionales a las mínimas establecidas en los citados Artículos, se requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Cualquier modificación al contrato tipo deberá ser notificada al organismo de control.

El proyecto deberá demostrar la capacidad técnica necesaria para operar a través de corresponsales no bancarios, teniendo en cuenta que su plataforma tecnológica pueda estar conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en las instalaciones de los corresponsales; y, deberá remitir el informe del comité de riesgos sobre la viabilidad de adoptar este mecanismo y la parte correspondiente de su manual de procesos en el que se considere la forma de funcionamiento y las políticas de control y seguridad que hubiere definido, el mismo que se presentará al inicio de la adopción de este tipo de canales de suministro de servicios financieros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá negar las solicitudes de autorización para corresponsales no bancarios si la entidad solicitante acusare deficiencias de patrimonio técnico y en la prevención y el control de lavado de activos; y/o, incumplimientos a las disposiciones de la norma de riesgo de liquidez; incumplimientos a las disposiciones de riesgo operativo que tengan impacto en la adopción del mecanismo, determinadas por el organismo de control, auditoría externa o auditoría interna mínimas establecidas en los citados Artículos, se requerirá la autorización previa de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Cualquier modificación al contrato tipo deberá ser notificada al organismo de control.

El proyecto deberá demostrar la capacidad técnica necesaria para operar a través de corresponsales no bancarios, teniendo en cuenta que su plataforma tecnológica pueda estar conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en las instalaciones de los corresponsales; y, deberá remitir el informe del comité de riesgos sobre la viabilidad de adoptar este mecanismo y la parte correspondiente de su manual de procesos en el que se considere la forma de funcionamiento y las políticas de control y seguridad que hubiere definido, el mismo que se presentará al inicio de la adopción de este tipo de canales de suministro de servicios financieros.

La Superintendencia de Bancos y Seguros podrá negar las solicitudes de autorización para corresponsales no bancarios si la entidad solicitante acusare deficiencias de patrimonio técnico y en la prevención y el control de lavado de activos; y/o, incumplimientos a las disposiciones de la norma de riesgo de liquidez; incumplimientos a las disposiciones de riesgo operativo que tengan impacto en la adopción del mecanismo, determinadas por el organismo de control, auditoría externa o auditoría interna.

Las instituciones financieras notificarán con quince días de anticipación la apertura de los corresponsales no bancarios.

Artículo 9.- Las instituciones financieras podrán prestar, por medio de corresponsales no bancarios, uno o varios de los siguientes servicios:

9.1 Depósitos en efectivo de cuentas corrientes y cuentas de ahorros, así como transferencias de fondos que afecten dichas cuentas;

9.2 Consultas de saldos en cuenta corriente o de ahorros;

9.3 Retiros con tarjeta de débito;

9.4 Desembolsos y pagos en efectivo por concepto de operaciones activas de crédito;

9.5 Pago de servicios básicos; y,

9.6 Pago del bono de desarrollo humano.

Los servicios señalados en los numerales 9.1, 9.3 y 9.4 de este Artículo, se realizarán dentro de los límites aprobados por el directorio u organismo que haga sus veces.

Los corresponsales no bancarios podrán entregar documentación e información relacionada con los servicios previstos en el presente Artículo, incluyendo aquella relativa a la apertura cuentas corrientes y de ahorros, así como la relacionada con solicitudes de crédito.

Así mismo, los corresponsales no bancarios podrán promover y publicitar los servicios previstos en este Artículo.

Las operaciones que se realicen por medio de corresponsales no bancarios deberán efectuarse única y exclusivamente a través de terminales electrónicos conectados en línea con la plataforma tecnológica de la respectiva institución financiera.

Artículo 10.- Las instituciones financieras y los corresponsales no bancarios deberán suscribir contratos, los cuales como mínimo, deberán contener lo siguiente:

10.1 La indicación expresa de la plena responsabilidad de la institución financiera frente al cliente o usuario, por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario;

10.2 Las obligaciones de ambas partes;

10.3 La identificación de los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros que serán asumidos por el corresponsal no bancario frente a la institución financiera, y la forma en que dicho corresponsal responderá ante la institución financiera, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo del efectivo;

10.4 Las medidas para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios financieros, incluyendo aquellas relacionadas con la prevención y el control del lavado de activos. Tales medidas deberán incluir como mínimo el establecimiento de límites, para la prestación de los servicios financieros, monto por transacción; número de transacciones por cliente o usuario o tipo de transacción. Se podrán convenir, además, medidas como la obligación del corresponsal de consignar en una oficina de la institución financiera el efectivo recibido, con una determinada periodicidad o si se exceden ciertos límites, la contratación de seguros, la forma de custodia del efectivo en su poder, entre otros;

10.5 La obligación del corresponsal no bancario de entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico situado en las instalaciones del corresponsal y deberá incluir por lo menos la fecha, hora, tipo y monto de la transacción, así como el nombre del corresponsal no bancario y la institución financiera;

10.6 La tarifa a favor del corresponsal no bancario por parte de la institución financiera y la forma de pago;

10.7 Los horarios de atención al público, los cuales podrán ser acordados libremente entre las partes;

10.8 La asignación del respectivo corresponsal no bancario a una oficina de la institución financiera, así como la forma y procedimiento que podrá emplear el corresponsal no bancario para comunicarse con dichas oficinas:

10.9 La obligación de mantener el sigilo bancario a cargo del corresponsal no bancario respecto de la información de los clientes y usuarios de la institución financiera;

10.10 La obligación de la institución financiera de suministrar a los corresponsales no bancarios los manuales operativos que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros;

10.11 La obligación de la institución financiera de suministrar al respectivo corresponsal no bancario la debida capacitación para prestar adecuadamente los servicios acordados;

10.12 La obligación del corresponsal no bancario de mantener durante la vigencia del contrato la infraestructura física y de recursos humanos adecuada para la prestación de los servicios;

10.13 La descripción técnica de los terminales electrónicos situados en las instalaciones del corresponsal no bancario, así como la obligación de éste develar por su debida conservación y custodia;

10.14 La autorización para el corresponsal no bancario de emplear el efectivo recibido de los clientes y usuarios para transacciones relacionadas con su propio negocio; y,

10.15 La facultad de la Superintendencia de Bancos y Seguros de realizar inspecciones in situ a los corresponsales no bancarios en el ámbito de su competencia.

Artículo 11.- Dentro de las cláusulas contractuales se establecerá que los corresponsales no bancarios tendrán las siguientes prohibiciones:

11.1 Operar cuando se presente una falla de comunicación que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con la institución financiera correspondiente;

11.2 Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la institución financiera;

11.3 Cobrar para sí mismo a los clientes o usuarios cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios previstos en el contrato;

11.4 Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los clientes o usuarios respecto de los servicios prestados; y,

11.5 Prestar servicios financieros por cuenta propia.

Artículo 12.- La institución financiera deberá exhibir en las instalaciones de los corresponsales no bancarios un aviso fijado en un lugar visible al público, con la siguiente información:

12.1 La denominación “corresponsal no bancario”, señalando el nombre de la institución financiera contratante; y, el número de la resolución con la que se aprobó el mecanismo;

12.2 Que la institución financiera contratante es plenamente responsable frente a los clientes y usuarios por los servicios prestados por medio del corresponsal no bancario; y, que éste no tiene autorización para prestar servicios financieros por cuenta propia;

12.3 Detallar los servicios que se encuentra autorizado a brindar;

12.4 Los límites para la prestación de los servicios financieros que se hayan establecido, tales como monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción;

12.5 Las tarifas que cobra la institución financiera por cada uno de los servicios que se ofrecen por medio del corresponsal no bancario; y,

12.6 Los horarios convenidos con la institución financiera para la atención al público.

Artículo 13.- Las instituciones financieras tendrán las siguientes obligaciones:

13.1 Incorporar en el manual de procesos, las políticas de selección y contratación de los corresponsales no bancarios, la forma de funcionamiento, la capacitación a los corresponsales, la prevención de lavado de activos, el horario de atención, el límite de exposición crediticia con el corresponsal no bancario, las políticas de administración de riesgos de este mecanismo; y, el plan de contingencia que se utilizará para dar continuidad al servicio en caso de eventos externos o fallas de sistemas en los corresponsales no bancarios, en concordancia con lo establecido en el capítulo V “Gestión del riesgo operativo” del título X “De la gestión y administración de riesgos”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Institución del Sistema Financiero de esta Codificación;

13.2 Contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes y usuarios acerca de la ubicación y servicios que se presten a través de los corresponsales no bancarios, que incluirá el monto por transacción, número de transacciones por cliente o usuario, o tipo de transacción; así como sobre las tarifas que cobran por tales servicios;

13.3 Asegurar que los sistemas utilizados por los corresponsales no bancarios deben cumplir con los principios de seguridad para el manejo

de la información y transmisión, de tal manera que se garantice la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad; definición de claves de acceso e identificación de los usuarios; y,

13.4 Monitorear permanentemente el cumplimiento de las obligaciones de los corresponsales no bancarios, que incluirá un control, periódico de las operaciones realizadas por cada uno de los corresponsales no bancarios, así como establecer procedimientos adecuados de control interno y de prevención y control de lavado de activos relacionados con la prestación de los servicios por medio de estos corresponsales.

Artículo 14.-. Transcurridos noventa (90) días de implementado el nuevo mecanismo de corresponsales no bancarios, el auditor interno de la institución financiera deberá presentar un informe sobre el cumplimiento de las políticas, procesos y procedimientos definidos por la entidad controlada, en el que deberán constar las observaciones correspondientes.

Si la Superintendencia de Bancos y Seguros en sus revisiones a la institución controlada determinare que no se han cumplido las políticas, procesos y procedimientos planteados por la institución financiera o que éstos adolecen de deficiencias, el organismo de control dispondrá que sus observaciones se acojan en un plazo no mayor a treinta (30) días, caso contrario la Superintendencia de Bancos y Seguros procederá a retirar la autorización concedida, sin perjuicio de disponer las demás sanciones correspondientes.”

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variables Independientes: Mejoramiento del servicio

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar

nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

Variables Dependientes: Los beneficios proporcionados a los usuarios.

El concepto suele usarse para nombrar a la ganancia económica que se obtiene de una actividad comercial o de una inversión. El beneficio, por lo tanto, es la ganancia obtenida por un actor de un proceso económico y calculada como los ingresos totales menos los costes totales. Si una persona compra mercancías por 200 dólares y luego las revende por 500, obtiene un beneficio de 300.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Ahorro: Aquella parte de la renta que no es gastada en los bienes de consumo y servicios. Tal reserva tiene como finalidad la previsión de eventualidades futuras o la realización de una inversión. Constituye la diferencia entre ingresos y egresos, se cree entonces que existe una relación entre el ahorro, la inversión y de la formación de capital.

Banca Corporativa. Conjunto de servicios de financiamiento y otros que una institución bancaria brinda a las empresas

Banca Electrónica. Tipo de banca que presta sus servicios a sus clientes a través de diferentes tecnologías de comunicaciones, como el internet o líneas telefónicas (banca telefónica). Es también conocida como banca a domicilio.

Banca Personal: Conjunto de servicios de financiamiento y otros que una institución bancaria brinda a sus clientes.

Bancarización Es el nivel de acceso que tienen los habitantes de una determinada región o país a los servicios bancarios

Capacidad Tecnológica: Conjunto de conocimientos y habilidades que dan sustento a los procesos productivos y comerciales. Se trata de un ario Económico

Corresponsales o agentes no bancarios: Son establecimientos propiedad de personas naturales o jurídicas que representan un punto de atención de las instituciones financieras en poblaciones de bajos ingresos y lugares remotos de forma eficiente y a bajo costo, operan a través de sistemas de transmisión de datos en línea y en tiempo real.

Efectividad: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficacia: Es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

Eficiencia: Es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

Indicadores económicos. Cifras o variables cuya evolución proporciona información sobre el desarrollo de la economía. Ejemplos de indicadores económicos pueden ser la renta percapita, el PIB.

Institución de crédito. Organización cuya identidad principal es la de captar recursos y conceder créditos.

Institución financiera. Entidad que interviene en los mercados financieros y cuya actividad consiste en captar o intermediar fondos públicos e intervenirlos en activos como títulos, valores, depósitos bancarios.

Institución: Entidad que ha sido creada para un fin, esencialmente el que desempeña una función de beneficio público.

Mercado financiero. Se utiliza en un sentido general para referirse a cualquier mercado organizado en el que se negocien instrumentos financieros de todo tipo, tanto deuda como acciones.

Políticas crediticias. Dentro del contexto macro económico, conjunto de medidas que tienen como consecuencia una variación en la cantidad de recursos disponibles para el crédito y en las condiciones para la disposición de este, por lo están políticamente relacionadas con las políticas monetarias e incluso pueden ser consideradas parte de ellas.

Superintendencia de Bancos. Entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero de las instituciones financieras.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

En Bando del Pichincha tiene su origen en el marzo 17 de 1906 la Junta Preparatoria: Se reúnen 52 ciudadanos en la Casa Municipal de Quito y acuerdan fundar un banco. Se fijó el precio de la acción en 100 sucres.

Posteriormente en Abril 11 se realiza la fundación: En el Salón Municipal, ante el escribano Fernando Avilés Flores se firma la escritura pública de iniciación de la vida legal del Banco del Pichincha. Capital 600 mil sucres, de ellos 150 mil suscritos a última hora por don Manuel Jijón Larrea para hacer posible la vida del nuevo banco. Banco del Pichincha comienza a funcionar en la calle Venezuela, intersección con calle Sucre.

La primera Junta de Accionistas se llevó a cabo en Abril 23:

Breve cronología:

1907: Febrero 8.- Llega el primer pedido de billetes. Un millón de sucres, en billetes de uno y cinco sucres.

1908: Aumento de capital a 800.000 sucres.

1928: Marzo.- El doctor Alberto Acosta Soberón es nombrado Gerente General e inicia sus funciones.

1930: Abril 11.- Bodas de Plata. El Banco contaba ya con 28 empleados.

1953: Se inaugura la agencia Norte en Quito, frente al Parque El Ejido.

1956: Abril 11.- Bodas de Oro.

1972: Julio.- Se retira de la gerencia, en medio del reconocimiento y aplauso de toda la comunidad, el doctor Alberto Acosta Soberón y es reemplazado por su hijo Jaime Acosta.

1977: Banco Pichincha entra a formar parte de Eulabank, cuando las entidades financieras ecuatorianas fueron autorizadas para participar en organismos bancarios internacionales.

1981: El Banco del Pichincha celebra sus 75 años, afirmándose en primer plano en el sistema financiero nacional.

1992: La Junta de Accionistas designa como Presidente del Directorio al Dr. Fidel Egas Grijalva.

2002: Inicia una etapa de renovación a todo nivel: tecnológico, estructural y de procesos.

2006: Abril 11.- Se celebra el primer Centenario. Se realizan varias actividades a nivel nacional. Concursos y premios, conferencias magistrales, reconocimientos a clientes, sesión solemne, misa de acción de gracias, Festival Nacional de la Canción, celebraciones con colaboradores, elección de la reina del centenario.

2006: Septiembre.- Se cambia el nombre a Banco Pichincha, eliminando la palabra “del”.

2008: Se reconoce a Banco Pichincha como el mejor Banco del Ecuador según Latin Finance, Euromoney y Global Finance.

2009: Se obtiene la calificación de riesgo “AAA- por Pacific Credit Rating.

2010: Primera entidad latinoamericana que recibe la licencia para operar como banco español.

2010: Recompra de Inversora Pichincha S.A. en Colombia. Constitución de Banco Pichincha España. Adquisición de un importante segmento de Lloyds Bank.

2011: Por segundo año consecutivo, Banco Pichincha entre los 25 mejores de América Latina según América Economía.

2012: Implementación de nuevo Core bancario.

2013: Banco Pichincha es designada Empresa Ejemplar por su labor en RSE por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y Forum Empresa.

Alta Dirección

El Banco del Pichicha tiene su matriz en la ciudad de Quito

Cuadro 1 Personal

Directorio del banco	
Presidente del Banco	Dr. Fidel Egas Grijalva
Director Alterno del Presidente	Padre José Ribas
Directores principales	
Ing. Fidel Esteban Egas Sosa	
Dr. Carlos Suárez Bucheli	
Sr. Andrés Pérez Espinosa	
Dr. Adolfo Callejas Rivadeneira	
Directores alternos	
Sr. Gonzalo Holguín Dávalos	
Dr. Wilson Ayala Gómezjurado	
Sr. Nelson Falconí Falconí	

Fuente: Banco Pichincha

BANCO PICHINCHA C.A. AGENCIA DAULE

La agencia en Daule del Banco Pichincha se crea mediante Resolución SBS-INBGF-98-0728 de 27 de mayo de 1998

Misión

Somos un equipo líder que contribuimos al desarrollo sostenible y responsable del Ecuador y los países donde tenga presencia, apoyando las necesidades financieras de las personas, de sus instituciones y de sus empresas.

Visión

Ser el Banco líder de su mercado en imagen, participación, productos y calidad de servicios enfocando su esfuerzo hacia el cliente, anticipándose a sus necesidades, desarrollando a su personal y otorgando rentabilidad sostenible a sus accionistas

Principales productos o servicios

Créditos de: Consumo, Actividades de Negocios, Vivienda, Vehículo, Banca Comunal

Depósitos: Cuentas, planes de ahorro, depósito a plazo

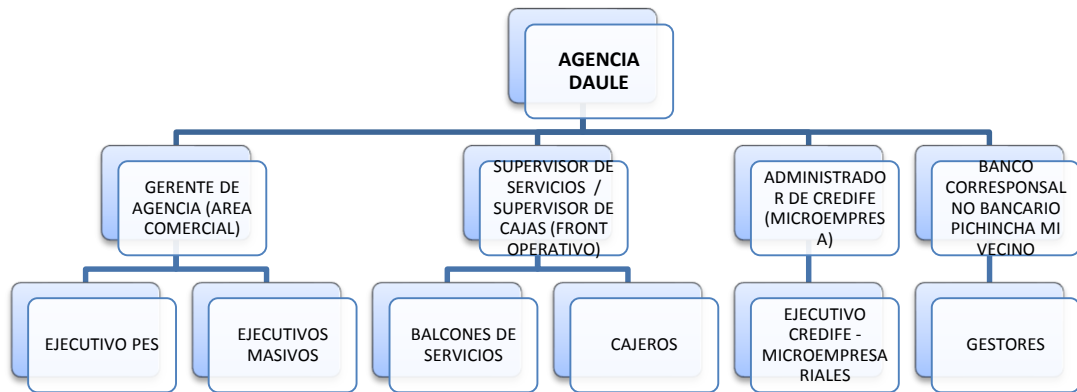
Servicios: Cheques, Referencia Bancaria, Entrega Documentos y Habilitantes, Prohibiciones, Giros y transferencias, Negociación de Divisas, Remesas, Recaudación de Servicios e Impuesto, Compras, Pagos, Cobros, Plan Novios, servicios de cash para empresas, Canal Electrónico

Comercio exterior: Avals, Cartas de crédito, Cobranzas, Garantías.

Organigrama

Figura 1

Organigrama



Fuente: Banco Pichincha

Pichincha Mi Vecino

Los Corresponsales No Bancarios Pichincha Mi Vecino son negocios con atención directa al público, a los cuales el Banco Pichincha les habilita con la tecnología necesaria para atender transacciones financieras de su comunidad, promoviendo una cultura financiera y el desarrollo económico del país.

Beneficios para usuarios

- Puede pagar sus servicios básicos, hacer depósitos y retiros, pagar tarjetas de crédito, aperturar una cuenta básica y otros servicios más cerca de su hogar.
- Ahorra tiempo al no tener que acudir a una agencia bancaria o pública para realizar pagos y transacciones.

- Agilidad y rapidez en el servicio, sin necesidad de realizar largas filas.
- Amplios horarios de disponibilidad.
- Bajos costos por servicio.

Beneficios para Corresponsales No Bancarios

- Crédito pre-abrobado para su negocio.
- Capital de trabajo.
- Respaldo del Banco Pichincha.
- Imagen y presencia para el negocio.
- Ingresos adicionales por transacciones.
- Incremento en el tráfico de clientes y ventas para el negocio.
- Mejora del portafolio de servicios y alternativas de pago que mejoran la frecuencia de compra y fidelidad del cliente.
- Seguro múltiple para el negocio.
- Flujo de efectivo para rotación de inventarios.
- Desalojo de efectivo excedente en caja.
- Seguimiento quincenal y servicio personalizado.

Todos los usuarios que deseen acceder a este canal deberá contar con:

Para realizar retiros de efectivo:

Tarjeta Xperta.

Clave de la tarjeta Xperta.

Para realizar depósitos de efectivo:

Número de cédula del depositante.

Nombre del beneficiario del depósito.

Número y tipo de cuenta del beneficiario del depósito.

Para realizar el cobro de bono de desarrollo humano:

Cédula original del beneficiario.

Para realizar recaudaciones del sector público y privado:

- Nombre de la empresa.
- Número de contrapartida (factura, suministro, etc.).
- Monto a pagar.

Para realizar el pago de tarjetas de crédito:

Tipo de tarjeta (Visa, MasterCard, Dinersclub, Discover).

Número de tarjeta.

Monto a pagar.

Todos los interesados en convertirse en Corresponsales No Bancarios Pichincha Mi Vecino, deben cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos Indispensables:

- Ser ecuatoriano o extranjero con nacionalidad ecuatoriana
- Tener RUC o RISE y facturas o notas de venta vigentes
- Calificar para acceder a un producto de banco
- Tener un documento proporcionado por la autoridad competente que autorice el funcionamiento del negocio y que sea de utilidad para la instalación de la rotulación
- Aceptar la colocación de rotulación de banco

Requisitos Deseables

- Mínimo 1 año de experiencia con su negocio y 6 meses operando en el mismo local
- Ser líder o referente de su zona

- Contar con al menos una persona adicional que apoye en la atención de su local
- Contar con horarios de atención ampliados (de preferencia de Lunes a Domingo)

Perfil de imagen del negocio

- Local con buen abastecimiento de mercadería
- Local aseado y ordenado
- Contar con mostrador para atender como Corresponsal No Bancario
- Amplitud para atender a varios clientes

Servicios de la banca electrónica (Sugerencia: en vez de enlistar, tratemos de ingresar un texto promo de las transacciones y servicios que puede encontrar el cliente para facilitar su vida).

A través de Pichincha Mi Vecino, puede realizar las siguientes transacciones:

Depósitos en efectivo

Retiros de efectivo

Pago de servicios públicos y privados

Recaudaciones para empresas

Pago de tarjetas de crédito

- Visa Banco Pichincha
- Mastercard Banco Pichincha
- Dinersclub
- Discover

Pago de Bono de desarrollo humano

Consulta de saldos y movimientos

Compra de recargas y tiempo aire

Adicionalmente, Pichincha Mi Vecino le ofrece:

Venta y reposición de Cuenta Xperta (cuenta básica)

Solicitar referencias sobre productos y servicios de Banco Pichincha

Próximamente, el canal de Corresponsales No Bancarios le ofrecerá los siguientes servicios:

- Avances de efectivo
- Incremento de cobertura de servicios públicos de la zona
- Compra de productos con tarjeta Xperta
- Venta de Lotería Nacional
- Gestión de créditos

Los límites y costos del canal se resumen en el siguiente cuadro:

Cuadro 2

Montos

TRANSACCIÓN	MONTOS PERMITIDOS EN EL CANAL		COSTO PARA EL USUARIO
	MÍNIMO	MÁXIMO	
DEPÓSITOS	\$ 5	\$ 500*	\$ 0
RETIROS	\$ 5	\$ 300**	\$ 0,30
RECAUDACIONES	n/a	n/a	Variable ***
PAGO DE TARJETAS	n/a	n/a	\$ 0
PAGO DE BONO	n/a	n/a	\$ 0

Fuente: Banco Pichincha

Depende del tipo de negocio y capacidad de manejo de dinero
** Depende del tipo de negocio y disponibilidad de efectivo en caja
*** Depende de los convenios entre Banco y las empresas contratantes de Cash Management

Para usuarios del Pichincha Mi Vecino

¿Qué es un Corresponsal No Bancario Pichincha Mi Vecino?

Los corresponsales no bancarios son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología de información, entre otras.

¿Las transacciones que se realizan, se hacen efectivas inmediatamente?

Las transacciones se realizan en línea, por lo cual estas se efectivizan al momento de realizarse.

¿Cuáles son los cupos máximos y mínimos para usar el canal?

En cada Corresponsal No Bancario puede encontrar el Cartel Legal con los cupos mínimos y máximos por transacción para uso del canal. Sin embargo, estos valores están sujetos a la disponibilidad de efectivo del CNB.

¿Cuál es la herramienta que se utiliza para atender a los clientes?

Banco Pichincha proporcionará a sus Corresponsales No Bancarios un POS o Punto de Venta, el cual es un dispositivo inalámbrico que le permite al CNB atender a los clientes de cuentas tradicionales, ahorros y Cuenta Xperta de Banco Pichincha.

¿En caso de inquietudes o en caso de necesitar soporte o ayuda con una emergencia bancaria, a dónde puedo acudir?

Puede comunicarse al 2 999 999 o al Call Center exclusivo para Corresponsales No Bancarios Pichincha Mi Vecino y sus clientes, el (02) 3982200 desde su teléfono convencional y de manera gratuita desde un teléfono Claro al *6669.

¿Cuáles son los cupos máximos de depósitos y retiros?

El cupo máximo diario de depósitos es de \$500 y de retiros es de \$300 por cuenta

¿Cuáles son los cupos mínimos de depósitos y retiros?

El cupo mínimo de depósitos es de \$5 y de retiros es de \$5

¿Recibo algún respaldo de las transacciones realizadas en CNBs?

Efectivamente, el CNB tiene la obligación de entregarle un comprobante por todas las transacciones realizadas en su establecimiento.

¿Quién realiza el cobro de las tarifas por las transacciones realizadas en CNBs?

El cobro de tarifas las realiza directamente Banco Pichincha sobre las mismas cuentas o pagos, mismas que aparecerán en el comprobante de pago, el CNB jamás podrá cobrarle comisiones por cuenta propia.

Para los Corresponsales No Bancarios Pichincha Mi Vecino

¿Si tengo algún inconveniente o inquietud quien me puede ayudar?

Llame al *6669 desde su celular Claro (llamada gratuita) o al (02) 3982200 y un call center especializado lo atenderá.

¿Qué seguridad ofrece el Banco Pichincha a mi negocio?

Contamos con un seguro que protege su mercadería y el efectivo brindándole la confianza para que pueda prestar este servicio con tranquilidad.

¿En qué me beneficia ser un Corresponsal Pichincha MI Vecino?

Le permite adquirir nuevos clientes, fidelizarlos y prestar un servicio adicional en su negocio convirtiéndose en un líder de su sector. Esto genera incremento en las ventas, imagen, presencia (reputación) para su negocio y la posibilidad de acceder a productos financieros diferenciados.

¿Es necesario realizar depósitos diarios en el banco?

No, el dinero que el corresponsal capta es directamente debitado de su cuenta y puede ser usado para el giro de su negocio o para atender retiros y pagos de bono.

¿Si los clientes preguntan por otros productos del banco, qué les digo?

Un corresponsal no bancario es un intermediario entre el banco y el cliente (es un representante del Banco) en el sector y podrá direccionar a los clientes a los servicios financieros del Banco Pichincha. Los Corresponsales (Banco Pichincha) tiene a su disposición un sistema especializado en el cual se pueden realizar (hacer las consultas sobre) referimientos de productos que sus clientes le soliciten, enviando un SMS al 3369

¿Cómo impulso el servicio de Pichincha Mi Vecino (Banco Pichincha) en mi zona?

Banco Pichincha provee de todo el material publicitario y los incentivos para que nuestros Corresponsales se identifiquen con el banco; así podrán exponer de mejor manera su servicio en su sector.

¿Cuáles son mis horarios de atención como Corresponsal?

El sistema del BP está habilitado de 6am a 10pm* en los CNB's, sin embargo Banco Pichincha respeta los horarios establecidos por cada uno de sus propietarios. (de atención de su negocio tal como lo ha venido manejando por su propia gestión). (*no aplica para todas las transacciones)

¿Por qué al momento de cancelar facturas y/o recaudaciones no se despliega el valor a pagar?

Porque el sistema solicita ingresar el valor que el cliente desea pagar, estos pueden ser pagos mínimos, parciales o completos dependiendo del tipo de empresa o servicio.

¿Puedo realizar un depósito a mis otras cuentas personales?

Si, el canal le permite transaccionar con cualquier cuenta que no sea la misma que usa para el servicio de corresponsal

¿Por qué ciertas recaudaciones no pueden realizarse después de determinadas horas?

Algunas empresas que contratan el servicio de recaudaciones del Banco se conectan directamente con sus sistemas, los cuales son restringidos por la misma empresa (no depende de Banco Pichincha)

¿Con qué frecuencia me visitaran del banco?

Constantemente se realizara visitas para reforzar el manejo del equipo y el servicio a nuestros clientes, estas visitas se realizarán al menos 1 vez al mes.

¿Cómo Corresponsal No Bancario tengo acceso a servicios preferenciales en Banco?

Sí, recuerde que al ser Corresponsal no Bancario de Banco Pichincha usted pasa a ser nuestro socio, y como tal, tenemos un paquete de productos diferenciados para usted, bajo un servicio totalmente personalizado que lo atenderá directamente en su negocio. Si requiere más información, por favor comuníquese con su Especialista de CNB.

¿Cuáles son los beneficios de mi tarjeta preferencial?

Con esta tarjeta exclusiva para CNBs puede ser atendido en las cajas de: atención preferencial, discapacitados, tercera edad, madres embarazadas.

¿Banco Pichincha advierte a sus CNB's en caso de errores en el sistema?

Si, Banco Pichincha envía un mensaje de texto a todos sus corresponsales advirtiéndolos de estos errores.

¿Cómo saber si el personal que visita es de Banco Pichincha?

Cuando le visite un funcionario de Banco Pichincha, que no sea el especialista o coordinador, solicitar la credencial del BP o comuníquese con el especialista. Adicionalmente, existe un proceso de identificación del funcionario a través del POS mismo que es obligatorio en cada visita.

Conviértase en un Pichincha Mi Vecino

Ponemos a su disposición los servicios de nuestra red de corresponsales no bancarios PICHINCHA MI VECINO a nivel nacional, ubicados en negocios comerciales (tiendas, farmacias, cabinas, etc.) con la capacidad de atender transacciones financieras a nombre de Banco Pichincha.

Requisitos legales

- Ser ecuatoriano, o extranjero con nacionalidad ecuatoriana

- Edad entre 18 y 65 años (dueño del negocio)
- Tener RUC y facturas vigentes (afiliado al RISE)
- No constar en Central de Riesgos ni mantener moras u obligaciones impagas
- No presentar demandas por incumplimiento de obligaciones financieras
- No tener cheques protestados durante el último año
- Firmar todos los documentos de prospección

Requisitos de Negocio

- Mínimo dos años de negocio en el mismo local
- Local propio o arrendado con contrato en regla
- Tener patentes o permisos de funcionamiento del negocio vigentes
- Contar con un capital inicial para poder operar (mínimo \$500,00)
- Ser líder o referente de su zona
- Contar con al menos una persona adicional que apoye en la atención de su local

Cuadro 3 Formulario

Nombre del negocio	*Obligatorio		
Nombre del propietario	*Obligatorio		
RUC	*Obligatorio RUC Incorrecto		
Datos de Contacto			
Teléfono	*Obligatorio Teléfono Incorrecto, debe comenzar con 0 y tener 9 dígitos; ej: 072806110		
Celular	* Obligatorio Celular Incorrecto, debe comenzar con 09 y tener 10 dígitos		
Correo electrónico	* Obligatorio Email no válido.		
Dirección del Negocio			
Provincia	*Obligatorio	Ciudad	* Obligatorio
Cantón	*Obligatorio	Parroquia	* Obligatorio
Calle principal	*Obligatorio	Número de local	* Obligatorio
Calle secundaria	*Obligatorio		

Fuente: Banco del Pichincha

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación

Los tipos de investigación se detallan en el cuadro a continuación;

Cuadro 4 Tipos de investigación

Explorativa	Descriptiva	Correlacional	Explicativa
Es el primer paso científico, no tiene mayor conocimiento, busca principalmente las variables y la relación que existe entre ellas, además se puede formular hipótesis, por medio de datos empíricos ayudan a buscar e investigar.	Este tipo de investigación se basa en la observación de características generales, para luego clasificarlas, utiliza métodos empíricos.	Esta investigación determina el nivel de la relación y la semejanza que se dan entre dos o más variables, es decir entre concepto o características de un fenómeno. Esta investigación no pretende explicar las causas y efecto de lo sucedido, solo colabora con indicios sobre las posibles causas de los hechos.	Esta investigación busca la explicación y relación que existe entre las variables en estudio, necesita de los métodos experimentales.

Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

El tipo de investigación que se realiza es la explicativa que es la que permite no solo detallar o explicar problema sino permite hallar las causas del mismo lo que permite plantear alternativas de solución para el corresponsal no bancario Pichicha “Mi vecino”.

Diseño de Investigación

Cuantitativa.-

Según (CALERO, 2000)

Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas, se la utiliza para expresar los datos que resultan de un cálculo matemático.

(DEEGAN, 1987) Se la aplicará en la encuesta realizada al personal escogido del Banco de pichincha, para luego ser tabuladas y posteriormente analizadas.

Cualitativa.-Comunicación más horizontal entre el investigador y los investigados mayor naturalidad y habilidad de estudiar los factores sociales en un escenario natural; son fuertes en términos de validez interna, pero son débiles en validez externa, lo que encuentran no es generalizable a la población.

Se trabaja con una perspectiva cualitativa, en razón de las exigencias y los objetivos a lograr y así mismo, en el proceso se utilizan técnicas cualitativas para un total discernimiento y definición de los hechos de la problemática en corresponsal no bancario Pichicha “Mi vecino”, objeto del estudio.

La población y la muestra

Característica de la población

(LEVIN & RUBIN, Población , 1996)Población según **“Es el conjunto agregado del número de elementos, con caracteres comunes en un espacio y tiempo determinados sobre los cuales se pueden realizar observaciones”**

Delimitación de la población

Población finita.- (SPAGNI María, 2005) El número de elementos que la forman es finito. Tomando en cuenta lo que los autores citan anteriormente la población finita son poblaciones muy pequeñas por lo que es más fácil de realizar un conteo y de determinar una representación muestral.

Población Infinita.- (CASTILLO JORGE, 2005) Una población infinita es aquella lo bastante grande con relación al sistema de servicio como para que el cambio de tamaño ocasionado por sustracciones o adiciones a la población.

Elementos	Cantidad
Usuarios	2000
Total	2000

Elaboración: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Tipo de muestra

Muestreo.- (JIMÉNEZ FERNÁNDEZ, 1983) es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población.

Muestra Probabilísticas.- (ZORILLA Arena Santiago, 2008) la característica distintiva de las muestras probabilísticas es que todo individuo u objeto ha de tener una probabilidad conocida de quedar incluida en la muestra ya que para poder formular inferencias estadísticas.

Tamaño de la muestra

Debido a que la población es finita la fórmula a usar es la siguiente:

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{z^2} + pq}$$

$$n = ? \quad N = 2000 \quad p = 0,4 \quad q = 0,6 \quad E = 0,05 \quad Z = 1,96$$

Descripción:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la muestra

p = posibilidad de que ocurra el evento 0, 4

q = posibilidad de que no ocurra el evento 0, 6

E = error que se considera el 5%

Z = Nivel de confianza, que es el 95%

$$n = \frac{2000 (0.4) (0.6)}{\frac{(2000-1)(0.05)^2}{1.96^2} + (0.4)(0.6)}$$

$$n = \frac{2000 (0.4) (0.6)}{\frac{(1999)(0.0025)}{3.8416} + (0.24)}$$

$$n = \frac{480}{\frac{(4.9975)}{3.8416} + (0.24)}$$

$$n = \frac{480}{\frac{(4.9975)}{3.8416} + (0.24)}$$

$$n = \frac{480}{1.30 + 0.24}$$

$$n = \frac{480}{1.54}$$

$$n = 312$$

Elementos	Cantidad
Usuarios	312
Total	312

Elaboración: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Métodos y técnicas

Métodos teóricos

(CVEI, 2012) **Método Analítico Sintético.**- Método filosófico dualista por medio del cual se llega a la verdad de las cosas, primero se separan los elementos que intervienen en la realización de un fenómeno determinado, después se reúnen los elementos que tienen relación lógica entre sí (como en un rompecabezas) hasta completar y demostrar la verdad del conocimiento.

Método Inductivo - Deductivo.- (BERNAL, 2006, p. 57) “Este es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)”.

Métodos empíricos

(VELIA, 2003)**Observación:** La observación es el método fundamental de obtención de datos de la realidad, toda vez que consiste en obtener información mediante la percepción intencionada y selectiva, ilustrada e interpretativa de un objeto o de un fenómeno determinado. Existen diversos tipos y clases de observación, éstos dependen de la naturaleza del objeto o fenómeno a observar, y de las condiciones en que ésta se ha de llevar a cabo, modalidad, estilo e instrumentos.

Técnicas e instrumentos

Encuesta.- Villalba (2009) “Se trata de obtener datos o información de varias personas en la cual sus opiniones tienen mucha importancia para el investigador. A diferencia de la entrevista, se utiliza un gran y cómodo listado de preguntas escritas a fin que las contesten por escrito.” (pág.118)

Se va a proceder en esta investigación a utilizar el instrumento del cuestionario para aplicar la técnica de la encuesta a la población muestral derivada del universo.

El cuestionario.- Villalba (2009)

“Es la técnica de apoyo en las entrevistas, las encuestas y los tests. Un cuestionario consta de varias preguntas que deben ser contestadas de forma de forma concreta y precisa.” (pág.112)

Esta técnica permite la recolección de información de una forma muy efectiva. Es lógico suponer que las preguntas y respuestas contendrán una secuencia en función del tema de interés.

Análisis documental

La investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado.

Los documentos son soportes de material de hechos, fenómenos y manifestaciones de la realidad social, que existe con independencia de la acción del investigador.

Importancia del Análisis de los documentos

Además de contribuir el marco referencial teórico, es necesario conocer aspectos históricos, contextuales, normativos, organizacionales entre otros relacionados con nuestro tema de investigación.

Procesamiento de la investigación

En base a la información obtenida en cada una de las respuestas se analizarán los resultados de este procedimiento idóneo que estará en la posibilidad de realizar la propuesta de solución.

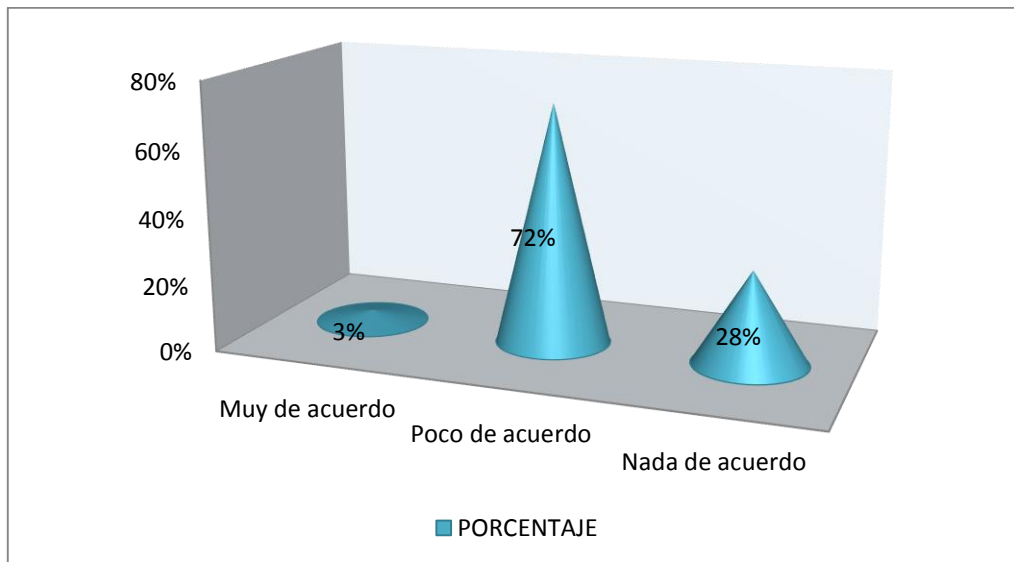
Después de haber obtenido los datos producto de la investigación realizada y aplicación del instrumento utilizado en la investigación, se procedió a codificarlos, tabularlos en una matriz de datos por medio de una hoja electrónica en Excel, luego de tabularlas se elaborarán cuadros estadísticos, para visualizar objetivamente los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.- ¿Está usted de acuerdo que el acceso al servicio del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” este limitado a un horario, tomando en consideración que presta el servicio de cajero?

Figura 2 Acceso al servicio



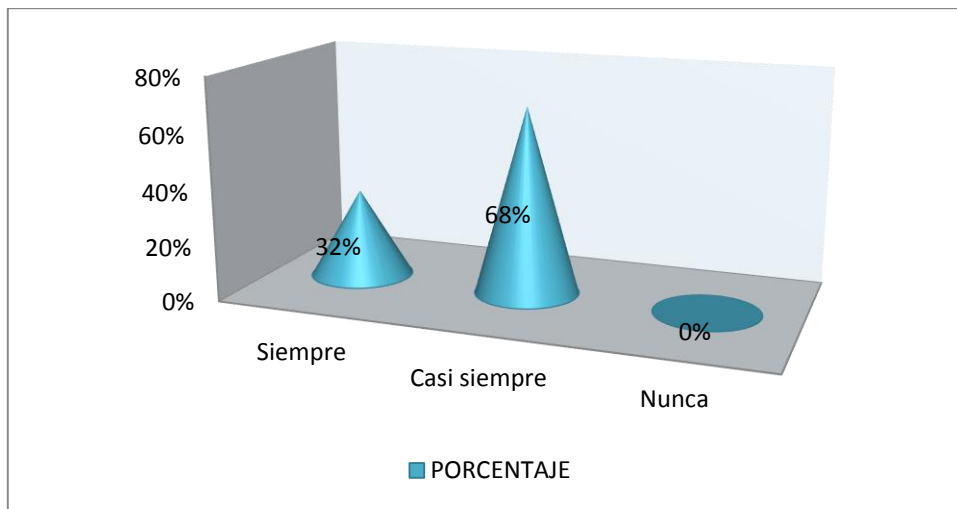
Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

El 72% de los encuestados respondieron que están poco de acuerdo en que se limite el servicio del corresponsal no bancario Mi Vecino, un 28% nada de acuerdo y el restante 3% está de acuerdo, se puede determinar que los usuarios del servicio del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, la mayoría considera que el acceso debería ser las 24 horas.

2.- ¿La persona encargada de local donde funciona el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, le presta ayuda o asesoría en las transacciones que usted realiza?

Figura 3 Personal encargado



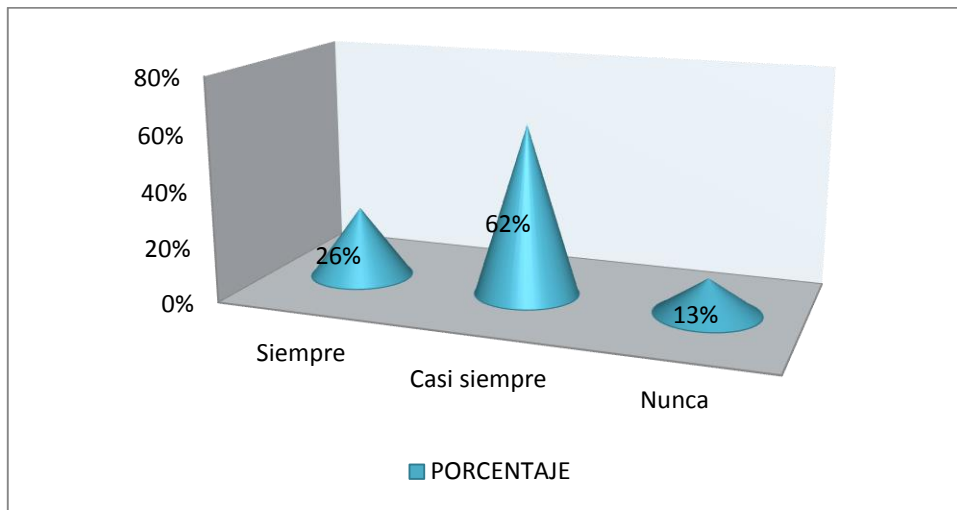
Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

En relación a la ayuda que reciben de la persona encargada del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, los usuarios del servicio manifiestan mayoritariamente que casi siempre reciben ayuda, se puede concluir que dueños de los negocios donde funciona “Mi vecino”, están comprometidos con el proyecto y colaboran para brindar un buen servicio.

3.- ¿La ayuda o asesoría que usted recibe de parte de la persona encargada del local donde funciona el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, lo ayuda a resolver los problemas que se le presentan en las transacciones que usted realiza?

Figura 4 **Asesoría**



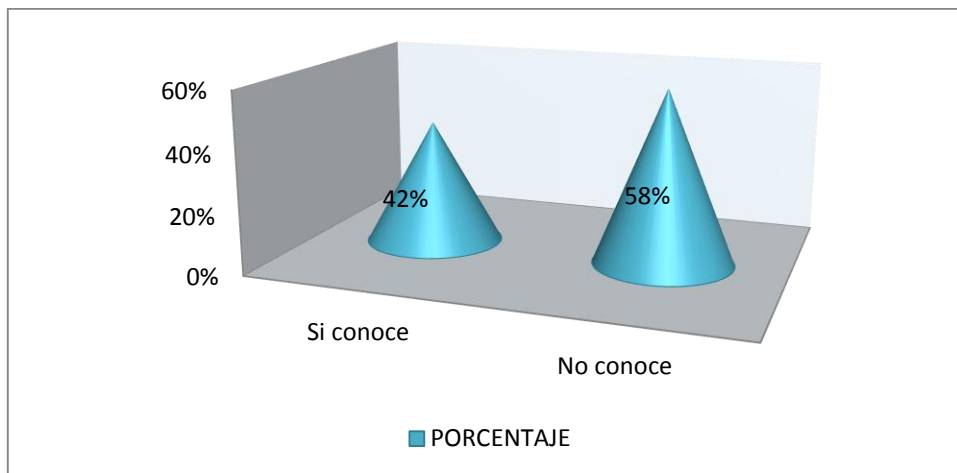
Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

Esta pregunta tiene relación con la anterior y se puede establecer que existe la predisposición de dar un buen servicio al usuario, pero hace falta se los capacite en el manejo del cajero, para que pueden las orientaciones que permitan solucionar los problemas que tienen los usuarios y estos se incrementen.

4.- ¿Conoce usted todos los servicios que presta el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”?

Figura 5 Conocimiento de servicios



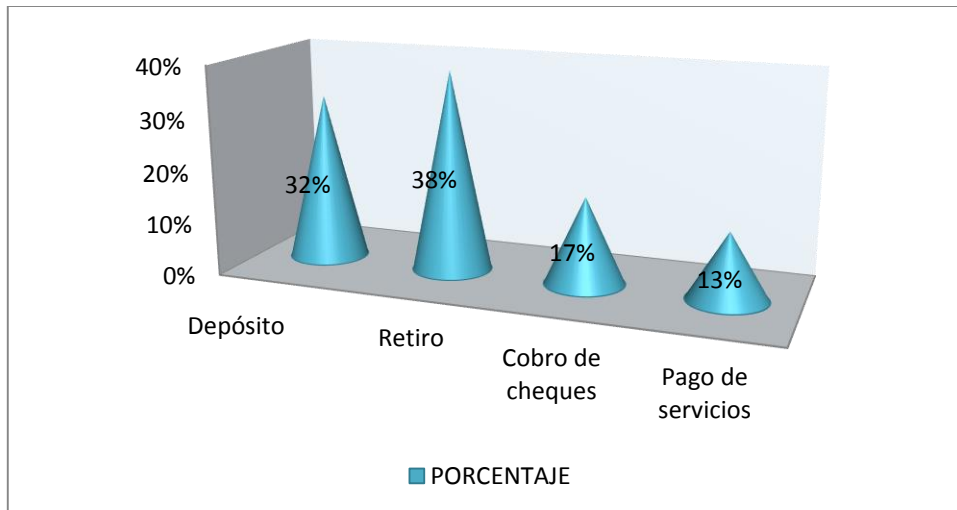
Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

La mayoría de los usuarios desconocen de todos los servicios que ofrece del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, se debe implementar por diferentes canales de comunicación la divulgación de los beneficios y bondades de este servicio.

5.- De los servicios que presta el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, ¿Cuál utiliza con más frecuencia?

Figura 6 **Servicios**



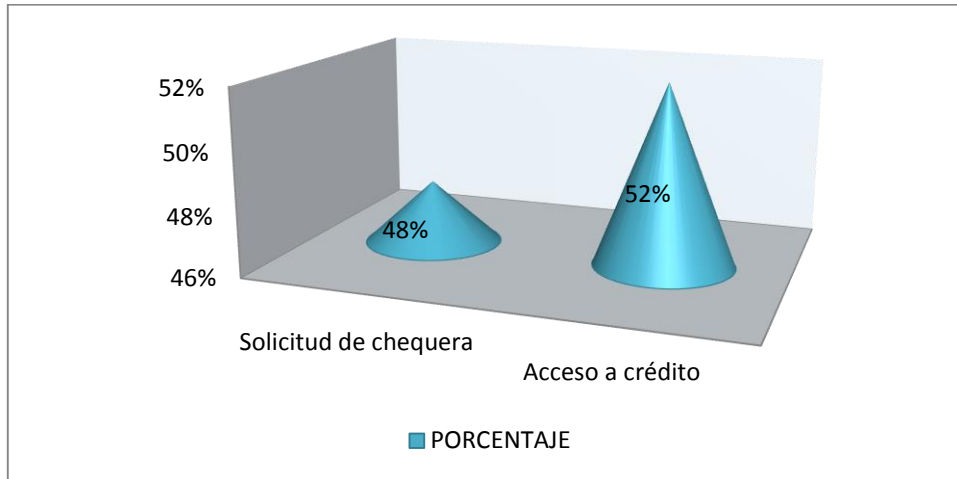
Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

El 38% de los encuestados respondieron que el servicio que más usa es el retiro, un 32% usa los depósitos, un 17% utiliza el cobro de cheques, un 13% el pago de servicio, lo que establece que los depósitos y retiros son los más utilizados, pero no en general usan todos los servicios.

6.- ¿Qué otro producto o mejora del servicio considera usted debe brindar el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”?

Figura 7 Mejora del servicio



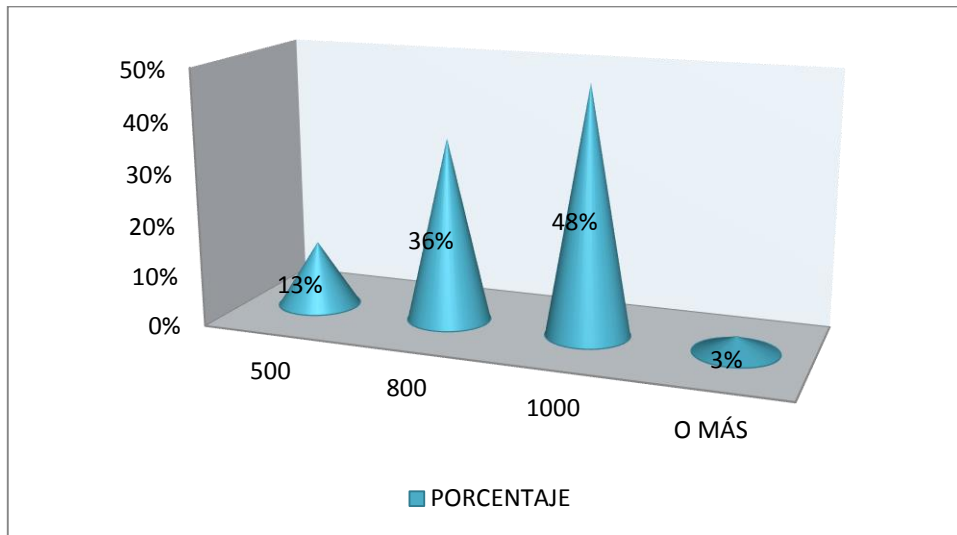
Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

De la respuesta de los encuestados se puede decir que requieren se incremente los dos nuevos servicios; solicitud de chequera y los accesos a los créditos, lo que deben considerar los funcionarios del bancos que están encargado del programa Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”.

7.- ¿Considera usted que el cupo diario de depósitos y retiros de \$300 diarios, debería incrementarse a?

Figura 8 Cupos diario



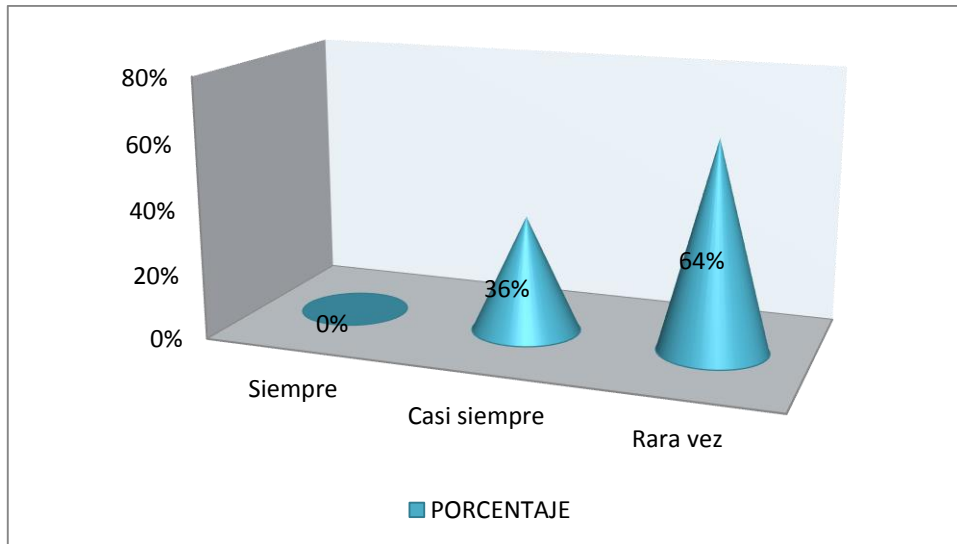
Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

Para lograr el incremento y la permanencia de los usuarios del servicio Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, se debe estudiar la posibilidad del incremento de los depósitos y retiros diarios, en un rango de \$800 a \$1000, es lo que mayoritariamente solicitan los usuarios del servicio que fueron encuestados.

8.- ¿Con que frecuencia el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, se encuentra fuera de línea (dañado)?

Figura 9 Servicio fuera de línea



Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

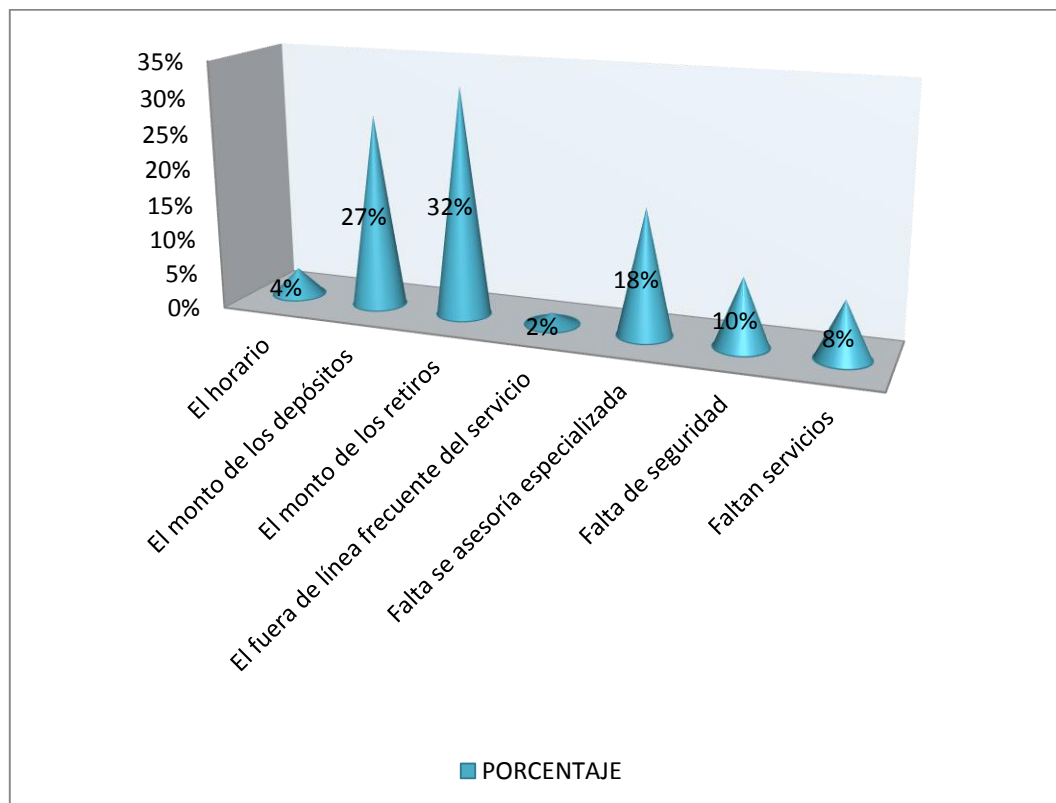
Análisis e interpretación

El 64% de los encuestados respondieron que rara vez el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, se encuentra fuera de línea (dañado), un 36 % lo considera casi siempre, es decir que el sistema están en buenas condiciones para brindar todos los servicios a los clientes.

9.- ¿Cuál es la razón por la cual no utiliza el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” y realiza sus transacciones en una agencia bancaria?

Figura 10

Utilización del servicio



Elaborado por: San Lucas Iñiguez Dolly Paola

Análisis e interpretación

Se implementó el programa Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, con la finalidad de brindar un servicio personalizado en el sector donde viven los clientes de banco, y de esta manera disminuir las largas colas en las agencias, pero esta situación continua, esta pregunta busca determinar la razones por las cuales esto sigue sucediendo, y vemos que si mayoritariamente han respondido que el cupo de los depósitos y retiros, pero no resta importancia a las otras razones que se dieron como alternativas y en base a estas respuesta se propondrá el plan de mejora.

Oportunidad de mejora:		Optimizar la satisfacción al cliente			
Meta:		Aumentar el cupo de depósito y retiro.			
Responsable:		Dolly San Lucas Iñiguez Dolly Paola			
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
<p>Mejorar los servicios de los Corresponsales No Bancario Pichincha “Mi Vecino”.</p>	<p>Gerente, Directivos de los Corresponsales No Bancario Pichincha “Mi Vecino”.</p>	<p>Proponer aumento de cupo en los depósitos y retiros.</p> <p>Capacitar a los dueños de los locales que tengan el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”.</p> <p>Plantear que se extienda el horario de los servicios de Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”.</p>	<p>Para evitar las largas filas en el banco.</p> <p>Para que brinden un servicio personalizado, eficaz y oportuno.</p> <p>Para satisfacer a los clientes.</p>	<p>En todos los Corresponsales No Bancario Pichincha “Mi Vecino”.</p>	<p>La planificación debe ser a corto, mediano y largo plazo.</p>

		<p>Incrementar en los Corresponsal No Bancario Pichincha "Mi Vecino" los servicios de solicitud de chequera y los accesos a los créditos</p> <p>Mejorar la seguridad de los servicios que brinda el Corresponsal No Bancario Pichincha "Mi Vecino"</p>			
--	--	--	--	--	--

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los dueños de los negocios donde funciona “Mi vecino”, están comprometidos con el proyecto y colaboran para brindar un buen servicio.
- Falta de capacitación en el manejo del cajero, para que pueden dar las orientaciones que permitan solucionar los problemas que tienen los usuarios y estos se incrementen.
- Desconocimiento de todos los servicios que ofrece del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”,
- Los depósitos y retiros son los más utilizados, Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” pero en general usan todos los servicios.
- Bajo cupo en los depósitos y retiros diarios del servicio Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”,

Recomendaciones

- Tener acceso las 24 horas del servicio del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” para satisfacer a los clientes
- Implementación de diferentes canales de comunicación la divulgación de los beneficios y bondades de este servicio.
- Incrementó de dos nuevos servicios; solicitud de chequera y los accesos a los créditos, en el servicio Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”.
- Proponer a la alta gerencia aumento de cupo en los depósitos y retiros, del servicio del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino

BIBLIOGRAFÍA

- CALERO, Jorge, Diseño Cuantitativo, 2000, pág,192.
- CASTILLO Jorge, Población infinita, 2005, pág. 12.
- CVEI, Metodología de investigación , método analítico-sintético, 2012, <http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm>
- DEEGAN, MJ, HILL M, Diseño Cualitativo, 1987, pág. 84-85.
- JIMÉNEZ Fernández, (Muestreo, 1983, pág. 237.
- LEVIN & RUBIN, Población, 1996, pág.361.
- SPAGNI María, Población finita, 2005, pág. 13.
- VELIA, María y GARCÍA, María Consuelo, La observación, 2003, pág.:34.

ANEXOS

ANEXO 1

Carta de autorización

Guayaquil, Mayo 02 del 2014

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Guayaquil.-

A petición de la estudiante:

San Lucas Iñiguez Dolly Paola, alumna de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Comercial y Ciencia. Carrera de Tecnóloga en Administración de empresas tengo conocimiento de la investigación que está realizando en el Banco de Pichincha agencia Daule, la cual se les dará toda la colaboración requerida para ella.h

Atentamente,

Zuly Viteri V.

Gerente

Banco de pichincha Agencia Daule

ANEXO 2

Encuesta

ENCUESTA

Necesidad de mejoramiento del servicio del corresponsal no bancario pichincha mi vecino en la eficiencia, eficacia y efectividad de los beneficios proporcionados a los usuarios del cantón Daule provincia del Guayas

1.- ¿Está usted de acuerdo que el acceso al servicio del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” este limitado a un horario, tomando en consideración que presta el servicio de cajero?

Muy de acuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

2.- ¿La persona encargada de local donde funciona el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, le presta ayuda o asesoría en las transacciones que usted realiza?

Siempre

Casi siempre

Nunca

3.- ¿La ayuda o asesoría que usted recibe de parte de la persona encargada del local donde funciona el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, lo ayuda a resolver los problemas que se le presentan en las transacciones que usted realiza?

Siempre

Casi siempre

Nunca

4.- ¿Conoce usted todos los servicios que presta el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”?

Si conoce

No conoce

5.- De los servicios que presta el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, ¿Cuál utiliza con más frecuencia?

Depósito

Retiro

Cobro de cheques

Pago de servicios

6.- ¿Qué otro producto o mejora del servicio considera usted debe brindar el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”?

Solicitud de chequera

Acceso a crédito

7.- ¿Considera usted que el monto diario de depósitos y retiros de \$300 diarios, debería incrementarse a?

500

800

100

0 más

8.- ¿Con que frecuencia el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, se encuentra fuera de línea (dañado)

Siempre

Casi siempre

Nunca

9.- ¿Cuál es la razón por la cual no utiliza el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” y realiza sus transacciones en una agencia bancaria?

El horario

El monto de los depósitos

El monto de los retiros

El fuera de línea frecuente del servicio

Falta se asesoría especializada

Falta de seguridad

Faltan servicios

ANEXO 3

Cuadros

Estadísticos

1.- ¿Está usted de acuerdo que el acceso al servicio del Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” este limitado a un horario, tomando en consideración que presta el servicio de cajero?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	10	3%
Poco de acuerdo	225	72%
Nada de acuerdo	87	28%
TOTAL	312	100%

2.- ¿La persona encargada de local donde funciona el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, le presta ayuda o asesoría en las transacciones que usted realiza?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	100	32%
Casi siempre	212	68%
Nunca	0	0%
TOTAL	312	100%

3.- ¿La ayuda o asesoría que usted recibe de parte de la persona encargada del local donde funciona el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, lo ayuda a resolver los problemas que se le presentan en las transacciones que usted realiza?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	80	26%
Casi siempre	192	62%
Nunca	40	13%
TOTAL	312	100%

4.- ¿Conoce usted todos los servicios que presta el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si conoce	130	42%
No conoce	182	58%
TOTAL	312	100%

5.- De los servicios que presta el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, ¿Cuál utiliza con más frecuencia?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Depósito	100	32%
Retiro	120	38%
Cobro de cheques	52	17%
Pago de servicios	40	13%
TOTAL	312	100%

6.- ¿Qué otro producto o mejora del servicio considera usted debe brindar el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud de chequera	150	48%
Acceso a crédito	162	52%
TOTAL	312	100%

7.- ¿Considera usted que el monto diario de depósitos y retiros de \$300 diarios, debería incrementarse a?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
500	40	13%
800	112	36%
1000	150	48%
O MÁS	10	3%
TOTAL	312	100%

8.- ¿Con que frecuencia el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino”, se encuentra fuera de línea (dañado)?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	112	36%
Rara vez	200	64%
TOTAL	312	100%

9.- ¿Cuál es la razón por la cual no utiliza el Corresponsal No Bancario Pichincha “Mi Vecino” y realiza sus transacciones en una agencia bancaria?

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
El horario	12	4%
El monto de los depósitos	85	27%
El monto de los retiros	100	32%
El fuera de línea frecuente del servicio	5	2%
Falta se asesoría especializada	55	18%
Falta de seguridad	30	10%
Faltan servicios	25	8%
TOTAL	312	100%

ANEXO 4

Fotos

Foto 1



CBN

Foto 2



CBN